International Commerce and Information Review
Volume 17, Number 1, March, 2015: pp. 89~114
통상정보연구 제17권 제1호 (2015년 3월 27일)

논문투고일자 : 2015. 02. 25
심사(수정)일 : 2015. 03. 21
게재확정일자 : 2015. 03. 25

무역지원기관 서비스품질이 수도권 및 지역 수출기업의 수출성과에 미치는 영향*

The Impacts of the Service Quality of the Trade Promotion Agency on the Performance of Seoul Metropolitan and Local Exporting Firms

문희철(Hee-Cheol Moon)
충남대학교 무역학과 교수 (제1저자)

배명렬(Myong-Ryeol Bae)
경기대학교 국제통상학과 조교수 (공동저자)

황경연(Kyung-Yun Hwang)
충남대학교 BK21 교수 (교신저자)

목 차

Ⅰ. 서 론
Ⅱ. 문헌연구 및 가설설정
Ⅲ. 연구모형 및 연구방법
Ⅳ. 실증분석
Ⅴ. 결 론
참고문헌
ABSTRACT

국문초록

본 연구는 수도권 수출기업과 지역 수출기업을 대상으로 수출지원업무를 담당하고 있는 무역지원기관의 서비스 활용도에 영향을 미치는 요인과 수출성과에 영향을 미치는 요인을 분석하였다. 본 연구는 설문조사를 통해 자료를 수집하였으며, PLS분석을 활용해 연구모형을 검증하였다. 실증분석결과에서 수도권 수출기업의 경우 무역지원기관 서비스품질, 환경 불확실성 및 수출기업의 수출지향성은 무역지원기관 서비스 활용도에 긍정적인 영향을 미치고, 환경 불확실성은 수출기업의 수출지향성에 정의 영향을 미치며, 무역지원기관 서비스 활용도와 수출기업의 수출지향성은 수출기업의 수출성과에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 반면, 지역 수출기업은 무역지원기관 서비스품질과 수출기업의 수출지향성이 무역지원기관 서비스 활용에 긍정적인 영향을 미치지만 환경 불확실성은 무역지원기관 서비스 활용도와 유의적인 관계가 없는 것으로 나타났다. 또한 환경 불확실성은 수출기업의 수출지향성에 정의 영향을 미치고, 무역지원기관 서비스 활용도는 수출기업의 수출성과에 긍정적인 영향을 미치지만 수출기업의 수출지향성은 수출기업의 수출성과와 유의적인 관계가 없는 것으로 나타났다.

주제어 : 무역지원기관, 서비스품질, 환경 불확실성, 수출지향성, 서비스 활용도, 수출성과

* 이 논문은 2011년도 산학협동재단의 학술연구비 지원을 받아 연구되었음.

Ⅰ. 서 론

세계경제가 아직 뚜렷한 회복 기미를 보이지 않고 있고, 일본 엔화의 약세가 지속되고 있으며, 우리나라와 중국의 기술수준격차가 점점 좁아져 우리나라 기업의 경쟁력이 약화되고 있는 등 최근 우리나라 수출기업은 매우 불확실한 환경에 직면해 있다. 이처럼 수출기업을 둘러싼 환경이 호의적이지 못한 상황에서 수출기업이 지속적인 수출성과를 얻기 위해서는 무역지원기관과 같은 외부기관의 자원 및 능력을 효과적으로 활용할 필요가 있다. 수출관련 자원 및 능력이 부족한 중소기업이 무역지원기관과 같은 외부의 무역지원 서비스를 적절히 활용하면 기업의 수출성과에 긍정적인 효과를 가져 온다(Durmusoglu, Apfelthaler, Nayir, Alvarez and Mughan, 2012). 따라서 정부는 중소기업의 무역지원기관 서비스 활용도를 높이기 위한 노력이 필요하다.

서비스 활용도는 서비스품질에 따라 영향을 받는다(Lee, Kim and Ahn, 2011; Belanche, Casalo, Flavian and Schepers, 2014). 그런데 기업수준에서 서비스품질을 측정하고 이러한 서비스품질이 서비스 활용에 미치는 영향을 분석한 연구는 미흡하다. Aydemira and Gernib(2011)은 Parasuraman, Zeithaml and Berry(1988)이 개발한 SERVQUAL를 활용하여 수출기업관점에서 수출금융지원기관의 서비스품질을 측정하였을 뿐 서비스품질이 서비스 활용에 미치는 영향을 분석하지 못했다. Lee et al.(2011)은 기업수준에서 e-정부서비스의 채택에 영향을 미치는 요인을 분석하여 오프라인의 서비스품질이 기업의 e-정부서비스 채택에 긍정적인 영향을 미치는 관계를 밝혔지만 오프라인 서비스품질이 오프라인 서비스 활용에 미치는 영향을 분석하지 못했다. 또한 수출기업의 외부환경과 무역지원기관 서비스 활용도간의 관계를 분석한 연구도 미흡하다. 수출기업은 외부환경이 불확실할수록 이에 대응하기 위해 정부의 수출지원 프로그램을 활용하려고 노력할 것으로 예상되지만 이에 대한 실증연구가 미흡하다. 그리고 수출기업의 수출지향성은 한편으로 기업자체적인 수출노력에 영향을 미치고, 다른 한편으로 무역지원기관 서비스와 같은 외부의 수출촉진프로그램 활용에 영향을 미칠 것이다. 하지만 수출기업의 수출지향성과 수출성과간의 관계를 밝힌 연구(Rose and Shoham, 2002; Navarro-Garcia, Arenas-Gaitan, and Rondan-Cataluna, 2014)는 다수 있지만 수출기업의 수출지향성과 무역지원기관 서비스 활용도간의 관계를 실증 분석한 연구는 미흡하다. 특히, 수도권 수출기업과 지역 수출기업은 무역지원기관의 서비스에 대한 인식이 다를 수 있고, 이로 인한 기업의 수출성과도 다를 수 있는데 이에 대한 연구가 없다.

따라서 본 연구는 수도권 수출기업과 지역 수출기업을 구분하여 수출기업의 무역지원기관

서비스 활용도에 영향을 미치는 요인과 이러한 서비스의 활용이 기업 수출성과에 어떤 영향을 미치는가를 분석하고, 수출기업의 외부환경 불확실성이 무역지원기관 서비스 활용도와 수출기업의 수출지향성에 미치는 영향을 분석하는데 연구의 목적을 두고자 한다. 본 연구는 이러한 연구의 목적을 달성하기 위해 기존 문헌을 검토하고 이를 기초로 연구모형을 설정하고, 설문조사를 통해 자료를 수집하고, 수집된 자료를 토대로 연구모형을 검증하여 학문적·실무적 시사점을 제시하고자 한다.

Ⅱ. 문헌연구 및 가설 설정

1. 무역지원기관 서비스품질과 서비스 활용도간의 관계

기업수준에서 서비스품질은 서비스 활용정도에 긍정적인 영향을 미친다(Lee, Kim and Ahn, 2011). Lee et al.(2011)은 기업수준에서 e-정부서비스의 채택에 영향을 미치는 요인을 분석하여 오프라인의 서비스품질이 기업의 e-정부서비스 채택에 긍정적인 영향을 미치는 관계를 밝혔다. Belanche, Casalo, Flavian and Schepers(2014)는 공공 e-서비스의 지속적 이용에 영향을 미치는 요인을 분석하여 공공 e-서비스에 대한 신뢰가 공공 e-서비스의 지속적 이용에 정의 영향을 미치는 관계를 밝혔다. Al-Qeisi, Dennis, Alamanos and Jayawardhena(2014)는 1차 구성개념인 기술품질, 일반적 품질 및 외관품질로 2차 구성개념인 웹사이트품질을 측정하고, 이 웹사이트품질이 인터넷뱅킹 이용에 정의 영향을 미치는 관계를 밝혔다. Kuo, Wub and Deng(2009)는 모바일서비스를 대상으로 서비스품질, 지각된 가치, 고객만족 및 재구매 의도간의 관계를 분석하여 서비스품질과 재구매 의도간에 유의적인 관계가 존재하지 않는다는 것을 실증적으로 밝혔다. 이처럼 기존 연구에서는 서비스품질과 서비스 활용간의 관계가 일관되게 나타나지 않고 있지만 다수의 연구에서 서비스품질이 서비스 활용도에 긍정적인 영향을 미치고 있다는 것을 밝히고 있어 본 연구에서는 무역지원기관 서비스품질이 무역지원기관 서비스 활용도에 긍정적인 영향을 미치는 관계를 가설로 설정하였다.

가설1 : 무역지원기관 서비스품질이 높을수록 수출기업의 무역지원기관 서비스 활용도가 높을 것이다.

2. 환경 불확실성, 수출지향성 및 무역지원기관 서비스 활용도간의 관계

기업이 수출시장을 창출하고 지속적인 경쟁우위를 유지하기 위해서는 기업의 외부 환경변화에 신속하게 대응해야 하고 그러기 위해서는 수출관련 자원과 능력이 요구된다(Kaleka, 2012; Wilkinson and Brouthers, 2006). 수출기업이 이러한 자원과 능력을 자체적으로 보유하고 있다면 환경변화에 적절히 대응할 수 있지만 그렇지 못하면 외부의 자원과 역량을 적극 활용해야 한다. Matanda and Freeman(2009)는 수출기업을 대상으로 환경변동성과 경쟁강도가 수출기업과 수입기업간의 협력정도와 몰입정도에 정의 영향을 미치는 관계를 밝혔다. 이는 수출기업이 환경 불확실성이 높을수록 외부조직과의 협력을 적절히 활용하는 것이 필요하다는 것을 의미한다. 따라서 수출기업은 외부환경이 불확실할수록 자체적인 수출관련 자원 및 능력을 활용하는 것뿐만 아니라 부족한 자원과 능력을 보완하기 위해 무역지원기관이 보유한 자원 및 능력을 활용할 필요가 있고, 이런 이유에서 수출기업의 무역지원기관 서비스 활용도가 높아질 것으로 예상된다. 이러한 관계를 다음과 같은 가설로 설정하였다.

가설2 : 수출기업의 환경 불확실성이 높을수록 무역지원기관 서비스 활용도가 높을 것이다.

수출기업은 외부환경이 불확실할수록 수출지향적인 행동을 한다(Cadogan, Cui, Morgan and Story(2006). Cadogan et al.(2006)은 수출기업을 대상으로 수출환경변동성이 수출기업의 수출지향적 행동에 정의 영향을 미치는 관계를 밝혔으며, Cadogan, Paul, Salminen, Puumalainen, and Sundqvist(2001)의 연구에서도 수출기업의 외부환경을 시장변동성, 기술변동성, 규제변동성, 경쟁강도로 구분하여 측정하고, 외부환경인 시장변동성, 기술변동성 및 경쟁정도가 수출기업의 수출지향적인 행동에 정의 영향을 미치는 관계를 밝혔다. 권영철외 2인(2007)은 환경동태성과 시장지향성간의 관계를 실증 분석하여 환경동태성이 시장지향성에 정의 영향을 미치는 관계를 밝혔다. 이와 같은 기존 연구에 기초할 때 수출기업의 외부환경 불확실성은 수출기업의 수출지향성을 자극할 것으로 예상된다. 이러한 관계를 다음과 같은 가설로 설정하였다.

가설3 : 수출기업의 환경 불확실성이 높을수록 수출기업의 수출지향성이 높을 것이다.

수출기업의 수출지향성은 Kohli and Jaworski(1990)이 제시한 시장지향성의 개념을 활용하여 수출시장차원에서 정의된 개념이다. 수출기업의 수출지향적인 행위는 고객의 현재와 미래

욕구, 기업의 수출시장 내에서의 경쟁, 그리고 수출기업의 성과에 영향을 미치는 다른 외생적 요인에 초점을 맞춘 행위를 말한다(Cadogan et al., 2001). 기업의 수출지향성은 수출에 많은 투자를 하고, 해외시장에 적극적인 관심을 갖고, 기업 내부적으로 수출을 적극적으로 지원하는 시스템을 갖추고 있고, 해외시장 수출에 대한 강한 의지가 있는 기업의 속성을 의미한다. 이러한 수출기업의 수출지향성이 높으면 자체적인 수출노력 뿐만 아니라 외부의 수출관련 자원과 역량을 적극 활용하려고 할 것이며, 이는 무역지원기관 서비스 활용도를 높이는 결과를 가져올 것이다. 해외시장지향성이 높은 기업은 수출지원제도를 적극적으로 활용하려는 경향이 있다(박광서, 김인권, 안종석, 2010). 황경연외 2인(2011)은 수출기업의 수출지향성이 무역지원기관의 서비스 활용도에 정의 영향을 미치는 관계를 밝혔다. 이처럼 수출기업의 수출지향성이 높을수록 무역지원기관 서비스 활용도가 높을 것으로 예상된다. 본 연구에서는 이와 같은 기존 연구와 논리에 기초하여 수출기업의 수출지향성과 무역지원기관 서비스 활용도간의 관계를 다음과 같은 가설로 설정하였다.

가설4 : 수출기업의 수출지향성이 높을수록 무역지원기관 서비스 활용도가 높을 것이다.

3. 무역지원기관 서비스 활용도, 수출지향성 및 수출성과간의 관계

수출기업은 대부분 중소기업으로 수출전문인력이 없거나 수출전문인력이 있다하여도 소수인 경우가 일반적이기 때문에 전반적으로 기업의 자체적인 수출역량이 부족하다. 이들 수출기업들은 부족한 수출역량을 보완하기 위한 한 방법으로 수출 지원업무를 담당하는 무역지원기관의 서비스를 활용한다. 이처럼 무역지원기관의 서비스를 활용하는 수출기업은 부족한 수출역량을 보완할 수 있기 때문에 수출기업의 무역지원기관 서비스 활용이 수출성과에 긍정적인 영향을 미칠 것이다. Wilkinson and Brouthers(2006)는 미국 주 정부의 수출활동 지원이 수출성과에 정의 영향을 미치는 관계를 밝혔고, 문희철과 오현정(2009)과 김진삼과 김영식(2011)도 수출지원제도 활용이 수출성과에 정의 영향을 미치는 관계를 밝혔으며, 김영일(2010)은 수출지원정책의 활용도가 수출성과에 정의 영향을 미치는 관계를 밝혔다. 반면, Freixanet(2012)은 기업의 수출촉진프로그램과 수출성과(수출액, 수출집약도, 수출성장, 수출수익성)간의 상관관계가 존재하지 않는다고 주장하였다. 이처럼 무역지원기관의 수출촉진프로그램이 반드시 수출성과로 연결되지는 않지만 본 연구에서는 수출기업의 무역지원기관 서비스 활용도가 높을수록 수출기업의 수출성과에 긍정적인 영향을 미치는 관계를 가설로 설정하고자 한다.

가설5 : 수출기업의 무역지원기관 서비스 활용도가 높을수록 수출기업의 수출성과에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.

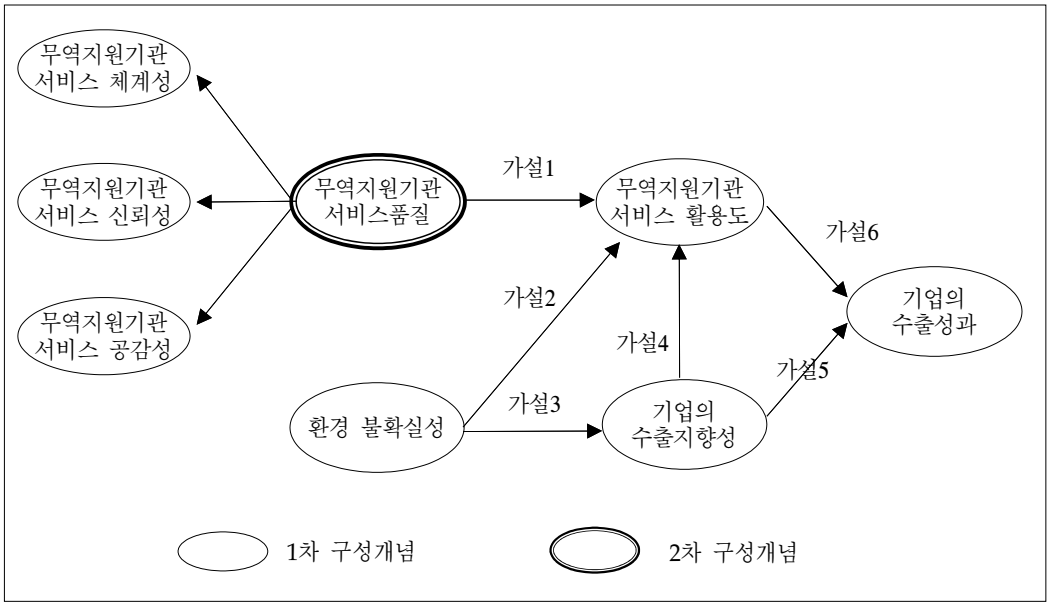
수출기업이 수출시장지향성이 높으면 수출성과가 높다(Rose and Shoham, 2002). Rose and Shoham(2002)는 수출기업의 시장지향성이 수출액과 수출이익에 긍정적인 영향을 미치고, 수출이익의 변화에도 긍정적인 영향을 미치는 관계를 밝혔다. 또한 Navarro-García et al.(2014)는 수출시장지향성이 수출성과에 긍정적인 영향을 미치는 관계를 밝혔으며, 조연성과 원동환(2005)은 기업의 시장지향성이 기업의 수출성과에 정의 영향을 미치는 관계를 밝혔다. 본 연구에서는 이와 같은 기존 연구에 기초하여 수출기업의 수출지향성과 수출성과간의 관계를 다음과 같은 가설로 설정하였다.

가설6 : 수출기업의 수출지향성이 높을수록 수출기업의 수출성과에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.

Ⅲ. 연구모형 및 연구방법

1. 연구모형

본 연구는 무역지원기관 서비스품질, 수출기업의 무역지원기관 서비스 활용도, 수출기업의 외부환경 및 수출기업의 수출성과간의 관계를 분석하는데 연구 목적을 두고 있다. 이를 위해 본 연구는 제2장에서 고찰한 기존 연구에 기초하여 <그림 1>과 같은 연구모형을 설정하였다. <그림 1>에서 제시된 바와 같이 수출기업의 수출성과는 수출기업의 무역지원기관 서비스 활용도와 수출지향성에 따라 영향을 받을 것이다. 그리고 이러한 수출기업의 무역지원기관 서비스 활용도는 무역지원기관 서비스품질과 수출기업의 외부환경 불확실성에 따라 달라질 수 있고, 수출기업의 수출지향성에 따라서도 달라질 수 있을 것이다. 또한 수출기업의 수출지향성은 수출기업의 외부환경 불확실성에 따라 차이가 발생할 수 있다. 본 연구에서 무역지원기관 서비스품질은 2차 구성개념(second-order construct)으로 1차 구성개념(first-order construct)인 무역지원기관 서비스의 체계성, 무역지원기관 서비스의 신뢰성, 무역지원기관 서비스의 공감성으로 측정하였다. 본 연구에서 2차 구성개념을 활용한 것은 이론적 간결성을 증가시키고, 모델의 복잡성을 감소시킬 수 있기 때문이다(Edwards, 2001; MacKenzie et al. 2005).



〈그림 1〉 연구모형

2. 연구방법

1) 변수의 조작적 정의

서비스 품질은 지각된 서비스의 우수성과 관련한 전반적인 판단이나 태도를 의미한다 (Parasuraman et al., 1988). 이러한 서비스품질은 유형성, 신뢰성, 대응성, 보증성, 공감성 등 5개 차원으로 측정된다. 그런데 5개 차원 가운데 대응성, 보증성 및 공감성 차원이 중복되는 경향이 발생하고 있어(송균석외 2인, 2007), 본 연구에서는 무역지원기관의 서비스품질을 유형성, 신뢰성, 공감성으로 측정하고자 하며, 특히 유형성은 무역지원기관 서비스 개념에 맞게 수정하여 체계성이란 개념을 사용한다. 본 연구에서 무역지원기관 서비스의 체계성, 신뢰성 및 공감성은 1차 구성개념으로 2차 구성개념인 무역지원기관 서비스품질의 측정변수로 활용된다. 1차 구성개념인 무역지원기관의 서비스 체계성은 무역지원기관의 사업 또는 서비스가 체계적으로 이루어지고 있는 정도를 의미하며, 이를 측정하기 위해 Bigne et al.(2003), Parasuraman et al.(1988), 배명렬과 문희철(2013), 송균석외 2인(2007), 산업자원부(2006) 등의 연구에 기초하여 '업무처리절차상 최신기법 도입 정도(a1)', '업무처리 절차의 간소화 정도(a2)', '사업종료 후 사업평가가 이루어지는 정도(a3)', '업무처리가 쉽고 다양하게 이루어지는

정도(a4)', '근무시간 외의 업무처리 가능성 정도(a5)', '서비스관련 안내문취득의 용이성(a6)', '서비스 안내(홍보)가 주기적으로 이루어지는 정도(a7)', '서비스 공지방법의 다양성(a8)', '지원기관 및 시설의 접근 편리성(a9)', '서비스관련 애로사항 해결통로 구비 정도(a10)' 등의 항목을 개발하였고, 리커트 5점 척도로 측정하였다. 무역지원기관 서비스 신뢰성은 고객인 수출기업 종사자가 서비스를 이용하는 과정에서 고객의 한 사람으로서 고객으로서의 기대를 만족시킬 수 있다는 믿음을 의미하며, 이를 측정하기 위해 Bigne et al.(2003), Parasuraman et al.(1988), 배명렬과 문희철(2013), 송균석외 2인(2007), 산업자원부(2006) 등의 연구에 기초하여 '담당직원의 법규절차 등 전문지식 수준(b1)', '고객요구에 대한 신속한 업무처리 정도(b2)', '지원서비스 내용의 변경 빈도(b3)', '지원서비스 내용 변경에 대한 사전예고 정도(b4)', '업무처리 절차의 사전공개 정도(b5)', '정해진 기간 내의 업무처리 정도(b6)', '업무처리순서의 공개 정도(b7)', '서비스신청자격이 사업목적에 상응하는 정도(b8)', '서비스제공 원칙의 준수 정도(b9)' 등의 항목을 개발하였고, 리커트 5점 척도로 측정하였다. 무역지원기관 서비스의 공감성은 무역지원기관이 서비스를 제공하는 과정에서 서비스를 제공받는 고객과의 소통 정도를 의미하며, 이를 측정하기 위해 Bigne et al.(2003), Parasuraman et al.(1988), 배명렬과 문희철(2013), 송균석외 2인(2007), 산업자원부(2006) 등의 연구에 기초하여 '불합리한 서비스개선 건의에 대한 수용 정도(c1)', '고객을 배려한 유연한 업무처리 정도(c2)', '업무처리에서 고객이익을 지키기 위한 노력 정도(c3)', '고객소리 청취를 위한 채널의 다양성 정도(c4)', '담장직원이 법률 및 기술 등 전문용어를 쉽게 설명하는 정도(c5)', '업무처리에서 고객소리 경청 등 고객응대를 우선시하는 정도(c6)', '고객에 대한 개별적 관심과 배려 정도(c7)', '고객의 눈높이에 맞는 부문별 서비스 제공 정도(c8)', '고객의 기대에 부응하는 서비스 제공 정도(c9)' 등의 항목을 개발하였고, 리커트 5점 척도로 측정하였다.

환경 불확실성은 환경의 변화율과 환경의 불안정성 정도를 의미한다(Dess and Beard, 1984). 본 연구에서는 이를 측정하기 위해 Wang, Yeung and Zhang(2011), Navarro-García et al.(2014), Cadogan et al.(2001, 2006)의 연구에 기초하여 '기술 진보가 빠름(a1)', '제품의 수명주기가 짧아 신제품 출시가 빈번함(a2)', '산업성장률이 타 산업에 비하여 높음(a3)', '비슷한 품질과 가격의 경쟁자가 많음(a4)', '새로운 경쟁자가 시장에 자주 진입(a5)', '경쟁업체의 태도(가격수요 등) 변화에 민감하게 반응함(a6)' 등의 항목을 개발하였고, 리커트 5점 척도로 측정하였다.

수출기업의 무역지원기관 서비스 활용도는 수출기업이 무역지원기관에서 제공하는 수출지원서비스인 해외시장조사 및 마케팅지원, 해외 거래선 발굴, 무역계약 체결 및 대금결제지원, 물류/통관 및 보험지원, 무역사후관리 및 무역업체 지원 일반사업 서비스를 활용하는 정도를

의미한다. 본 연구에서는 이를 측정하기 위해 문희철과 오현정(2009), 박광서 외 2인(2010), 김진삼과 김영식(2011), 배명렬외 2인(2012) 등의 연구와 지식경제부의 2011년도 무역·통상진흥 종합시책에 기초하여 6개 각 분야별로 주요 서비스의 활용도를 측정하고, 각 분야별 평균값을 산출하여 분석에 활용하였다. 해외시장조사 및 마케팅지원 서비스 활용도(e1)는 '온·오프라인 시장조사지원', '국가정보 및 경제동향 제공', '온라인마케팅 및 홈페이지제작 지원', '지면광고 등 오프라인 마케팅지원', '해외진출 및 해외지사화사업', '정부조달시장진출지원', '통번역지원' 등의 서비스 활동정도 항목을 사용하여 리커트 5점 척도로 측정하였다. 해외거래선 발굴 서비스 활용도(e2)는 '해외시장개척단사업', '국내외 전시회 지원사업', '수출상담회/해외바이어초청사업', 'On-line거래선 발굴지원', '신용조사지원' 등의 서비스 활용정도 항목을 사용하여 리커트 5점 척도로 측정하였다. 무역계약 체결 및 대금결제지원 서비스 활용도(e3)는 '결제 및 계약관련 상담', '수출입요건확인/전략물자관련확인', '수출환어음보증보험 등 결제방식별 보험' 등의 서비스 활용정도 항목을 사용하여 리커트 5점 척도로 측정하였다. 물류/통관 및 보험지원 서비스 활용도(e4)는 '수출보험지원', '수입보험지원', '수출입통관 및 물류정보서비스제공', '무역관련 신용보증 및 기술보증', '원산지제도 관련 지원 사업' 등의 서비스 활용정도 항목을 사용하여 리커트 5점 척도로 측정하였다. 무역사후관리 서비스 활용도(e5)는 '무역관련 분쟁조정 및 클레임처리 상담', '상사중재 및 법률자문 지원' 등의 서비스 활용정도 항목을 사용하여 리커트 5점 척도로 측정하였다. 무역업체 지원 일반사업 서비스 활용도(e6)는 '무역금융 및 자금지원', '인재파견 및 교육연수사업', '무역의 날 및 무역관련 포상', '해외규격인증 획득/특허출원지원', '수출기업화 사업', '수출자문 및 상담사업' 등의 서비스 활용정도 항목을 사용하여 리커트 5점 척도로 측정하였다.

수출기업의 수출지향성은 수출기업이 기업의 역량을 수출활동에 투입하고자 하는 속성 또는 의지를 의미한다. 본 연구에서는 이를 측정하기 위해 Navarro-García et al.(2014), 문희철 외 3인(2007), Lieb and Meltz(1998), Murphy and Poist(1998)의 연구에 기초하여 '수출업무 전담 인력이나 부서가 있음(f1)', '수출업무 처리를 위한 특별한 거래절차나 시스템 존재(f2)', '경쟁기업에 비해 수출에 많은 투자(f3)', '최고경영자가 해외시장에 적극적인 관심(f4)', '최고경영자가 수출을 적극 지원(f5)', '최고경영자는 해외시장 경험과 노하우가 풍부(f6)' 등의 항목을 개발하였고, 리커트 5점 척도로 측정하였다.

수출기업의 수출성과는 수출시장에서의 경쟁력 향상 및 수출 증가를 의미한다. 본 연구에서는 이를 측정하기 위해 Durmuşoğlu et al.(2012), Wang et al.(2013), 배명렬외 2인(2012) 등 연구에 기초하여 '수출입관련 일반 업무 비용 절감(g1)', '거래협상 및 계약체결 비용 절감

(g2)', '해외바이어 및 수출국가 수 증가(g3)', '수출실적 증가(g4)', '수출계약 건수 증가(g5)' 등의 항목을 개발하였고, 리커트 5점 척도로 측정하였다.

2) 자료수집 및 표본특성

본 연구는 중소기업청, 중소기업진흥공단, KOTRA, 한국무역협회, 한국무역보험공사, 전략물자관리원, 한국전시산업진흥원, 한국수입업협회, 신용보증기금, 기술보증기금, 16개 광역시 및 지방자치단체 등 수출지원업무를 담당하고 있는 기관을 이용해 본 경험이 있는 수출기업을 대상으로 설문조사를 수행하였다. 본 연구는 한국무역협회 회원사를 표본프레임으로 활용하였고, 설문조사는 2011년 10월 1일부터 30일까지 1개월간 인터넷 및 이메일, 전화, 팩스를 통한 수행되었다. 본 설문조사는 수출기업의 성실한 설문응답을 유도하기 위해 이메일 또는 전화로 설문의 취지를 설명하고, 설문응답 의사가 있는 업체에게 설문을 발송하고 회수하는 방식을 활용하였다. 회수된 설문응답은 총 209부이며, 이 가운데 부실한 응답이 있는 8부를 제외하고, 총 201부를 연구에 활용하였으며, 이 가운데 84개 수출기업은 수도권에 소재한 수출기업이고, 117개 수출기업은 지역에 소재한 수출기업이다.

표본기업의 업종을 살펴보면, 수도권 수출기업의 경우 전기/전자 업종이 22.6%로 가장 많았고, 기타 20.2%, 기계/운송 11.9%, 섬유/의류 10.7%, 생활용품 10.7%, 철강금속제품 8.3%, 화학공업제품 7.1%, 플라스틱/고무/가죽 3.6%, 잡제품 1.2%, 서비스 1.2%, 농림수산물 1.2%, 무응답 1.2% 등의 순으로 나타났고, 지역 수출기업의 경우 기계/운송 업종이 20.5%로 가장 많았고, 기타 14.5%, 농림수산물 12.0%, 전기/전자 13.7%, 철강금속제품 10.3%, 생활용품 9.4%, 화학공업제품 6.8%, 플라스틱/고무/가죽 6.0%, 서비스 2.6%, 잡제품 1.7%, 광산물 0.9%, 섬유/의류 0.9%, 무응답 0.9%으로 나타났다. 표본기업의 종업원 수를 살펴보면, 수도권 수출기업의 경우 10인 이하인 기업이 42.9%로 가장 많았고, 10인~25인 이하 27.4%, 50인~100인 이하 14.3%, 25인~50인 이하 11.9%, 100인 초과 3.6% 등의 순으로 나타났고, 지역 수출기업의 경우 10인~25인 이하인 기업이 29.9%로 가장 많았고, 10인 이하 23.1%, 25인~50인 이하 22.2%, 100인 초과 15.4%, 50인~100인 이하 8.5%, 무응답 0.9% 등의 순으로 나타났다. 표본기업의 수출비중을 살펴보면, 수도권 수출기업의 경우 수출비중이 80% 이상인 기업이 42.9%로 가장 많았고, 20% 미만 31.0%, 60%~80% 미만 14.3%, 40%~60% 미만 6.0%, 20%~40% 미만 4.8%, 무응답 1.2% 등의 순으로 나타났고, 지역 수출기업의 경우 수출비중이 20% 미만인 기업이 28.2%로 가장 많았고, 20%~40% 미만 23.9%, 80% 이상 19.7%, 40%~60% 미만 13.7%, 60%~80% 미만 13.7%, 무응답 0.9% 등의 순으로 나타났다.

Ⅳ. 실증분석

본 연구에서는 연구모형 검증을 위하여 PLS(Partial Least Square)을 활용하였는데 이 방법은 엄격한 전제조건이 요구되는 LISREL과 달리 자료의 다변량정규분포를 요구하지 않고, 표본이 작은 경우에도 사용 가능하다(Chin, 1998). 본 연구는 수도권 수출기업과 지역 수출기업을 나누어 분석하기 때문에 표본의 수가 적어 PLS 분석방법이 적합하다. Barclay, Thompson and Higgins(1995)는 PLS 분석방법으로 1단계에서 측정모델을 평가하고, 2단계에서 구조모델을 평가하는 방법을 제시하였다. 본 연구에서는 그들이 제시한 2단계 분석방법을 활용하여 분석하며, 분석을 위한 소프트웨어로 SmartPLS(Ringle et al. 2005)를 사용한다.

본 연구에서는 PLS 분석에 앞서 설문조사를 통해 수집된 자료의 동일방법 분산(common method variance) 문제를 검증하였다. 동일한 응답자로부터 응답한 설문내용에 기초한 설문조사 자료를 사용한 경우 동일방법 분산 문제가 발생할 수 있다. 이를 해결하기 위해 통계적 사후 해결방법으로 Podsakoff and Organ(1986)이 제시한 Harman의 단일요인검증법(single-factor test)을 활용하였다. 이 방법에 의하면 동일방법 분산이 심각한 경우에는 주성분분석에서 단일요인이 추출되거나 전체 분산의 50%이상을 설명하는 한 개의 요인이 추출된다. 주성분분석 결과에서 수도권 수출기업의 경우 가장 설명력이 큰 요인이 전체 분산의 39.29%이고, 지역 수출기업의 경우 가장 설명력이 큰 요인이 전체 분산의 40.19%로 나타났으며, 이는 동일방법 분산의 문제가 부각되지 않는다는 것을 뜻한다.

1. 측정모델평가

측정모델 평가에서는 신뢰성, 집중타당성 및 판별타당성 분석이 이루어진다. PLS 분석에서 신뢰성은 결합신뢰성(composite reliability)으로 평가되고 집중타당성 분석은 평균분산추출량(AVE; Average Variance Extracted)이 활용된다.

본 연구에서 무역지원기관 서비스품질은 2차 구성개념이며, Chin, Marcolin and Newsted(2003)이 제안한 반복 측정지표 접근을 사용하여 추정하였다. 즉, 2차 구성개념인 무역지원기관 서비스품질의 측정지표로 1차 구성개념인 무역지원기관 서비스 체계성, 신뢰성 및 공감성을 측정한 모든 지표를 사용하였다.

측정모델을 최초 평가한 결과에서 AVE 값이 0.5 이하(Fornell and Larcker, 1981)인 구성개념이 나타나 관련 측정지표를 제외하고 다시 측정모델을 평가하는 과정을 반복하였다. 최종

측정모델 평가 결과는 <표 2>와 같다. 측정모델 평가과정에서 제외된 변수는 무역지원기관 서비스 체계성을 측정한 a1, a2 및 a9, 무역지원기관 서비스 신뢰성을 측정한 b3과 b5, 무역지원기관 서비스 공감성을 측정한 c5, 환경 불확실성을 측정한 d4, d5, d6이다.

최종적으로 측정모델을 평가한 결과에서 수도권 수출기업의 결합신뢰성은 0.880부터 0.959 사이로 나타났고, 지역 수출기업의 결합신뢰성은 0.874부터 0.944 사이로 나타났으며, 이는 기준값인 0.7(Bagozzi and Yi, 1998) 보다 높은 값으로 측정문항의 신뢰성이 검증되었다. 또한 수도권 수출기업의 AVE값은 0.634부터 0.747 사이로 나타났고, 지역 수출기업의 AVE값은 0.619부터 0.719 사이로 나타났으며, 이는 기준값인 0.5 보다 높은 값으로 측정문항의 집중타당성이 검증되었다.

〈표 2〉 측정모델 평가 결과

구성개념	측정문항	수도권 수출기업					지역 수출기업				
		요인적재량	t값	결합신뢰성	AVE	크롬바알파	요인적재량	t값	결합신뢰성	AVE	크롬바알파
무역지원기관 서비스 체계성	a3	0.805	20.621	0.931	0.661	0.913	0.728	11.552	0.936	0.677	0.920
	a4	0.756	15.017				0.844	22.108			
	a5	0.816	21.573				0.884	37.446			
	a6	0.914	47.961				0.858	29.290			
	a7	0.712	11.233				0.751	15.583			
	a8	0.803	15.562				0.862	33.561			
	a10	0.865	29.802				0.821	25.050			
무역지원기관 서비스 신뢰성	b1	0.807	17.230	0.949	0.730	0.937	0.837	23.152	0.945	0.710	0.931
	b2	0.899	46.055				0.846	29.956			
	b4	0.796	20.167				0.755	16.341			
	b6	0.902	27.867				0.865	28.766			
	b7	0.738	8.869				0.860	35.085			
	b8	0.905	46.632				0.854	34.617			
	b9	0.916	50.134				0.874	36.657			
무역지원기관 서비스 공감성	c1	0.834	21.467	0.959	0.747	0.952	0.825	23.277	0.953	0.719	0.944
	c2	0.870	30.497				0.832	25.367			
	c3	0.884	37.103				0.880	37.895			
	c4	0.863	30.557				0.814	21.916			
	c6	0.866	25.704				0.833	23.814			
	c7	0.862	33.176				0.883	48.048			
	c8	0.876	26.426				0.879	37.592			
	c9	0.860	26.426				0.835	23.099			

구성개념	측정문항	수도권 수출기업					지역 수출기업				
		요인적재량	t값	결합신뢰성	AVE	크롬바알파	요인적재량	t값	결합신뢰성	AVE	크롬바알파
환경 불확실성	d1	0.877	13.620	0.880	0.711	0.805	0.886	10.592	0.874	0.699	0.786
	d2	0.786	8.667				0.797	6.392			
	d3	0.863	19.503				0.823	9.847			
무역지원기관 활용도	e1	0.863	22.656	0.933	0.698	0.914	0.855	26.779	0.907	0.619	0.880
	e2	0.789	12.107				0.844	33.515			
	e3	0.856	27.136				0.780	14.581			
	e4	0.843	27.180				0.769	13.067			
	e5	0.821	24.226				0.726	12.139			
	e6	0.840	25.942				0.741	11.378			
기업의 수출지향성	f1	0.771	13.373	0.912	0.634	0.886	0.717	9.263	0.914	0.642	0.888
	f2	0.827	25.875				0.689	9.828			
	f3	0.768	11.851				0.838	26.480			
	f4	0.835	19.267				0.821	27.648			
	f5	0.859	19.548				0.907	47.142			
	f6	0.708	10.264				0.814	19.384			
기업의 수출성과	g1	0.797	16.440	0.933	0.736	0.909	0.717	8.552	0.918	0.693	0.887
	g2	0.768	12.024				0.781	17.603			
	g3	0.905	39.039				0.871	30.978			
	g4	0.890	33.890				0.883	31.161			
	g5	0.917	52.773				0.896	38.545			

판별타당성 검증은 Gaski and Nevin(1985)과 O'Cass(2002)이 추천한 방법을 활용하였다. 그들은 구성개념간의 상관계수와 각 구성개념의 신뢰성 측정값인 크롬바 알파값과 비교하여 각 구성개념의 크롬바 알파값이 두 구성개념간의 상관계수 보다 크면 판별타당성이 있는 것으로 판단하였다. <표 1>에 제시된 바와 같이 각 구성개념의 크롬바 알파값은 수도권 수출기업의 경우 0.805에서 0.937이고, 지역 수출기업의 경우 0.786에서 0.931이다. 각 구성개념간의 상관계수는 <표 2>에 제시된 바와 같이 수도권 수출기업의 경우 0.226에서 0.835이고, 지역 수출기업의 경우 0.017에서 0.874이다. Gaski and Nevin(1985)과 O'Cass(2002)이 제시한 방법에 기초할 때 각 구성개념간의 상관계수는 각 구성개념의 크롬바 알파값 보다 작은 것으로 나타나 판별타당성이 검증되었다.

<표 3> 1차 구성개념간 상관관계

구분	구성개념	1	2	3	4	5	6	7
수도권 수출기업	1. 무역지원기관 서비스 체계성	1						
	2. 무역지원기관 서비스 신뢰성	0.835	1					
	3. 무역지원기관 서비스 공감성	0.729	0.784	1				
	4. 환경 불확실성	0.313	0.314	0.290	1			
	5. 무역지원기관 서비스 활용도	0.448	0.391	0.452	0.410	1		
	6. 기업의 수출지향성	0.420	0.265	0.226	0.294	0.388	1	
	7. 기업의 수출성과	0.608	0.489	0.553	0.342	0.555	0.447	1
지역 수출기업	1. 무역지원기관 서비스 체계성	1						
	2. 무역지원기관 서비스 신뢰성	0.834	1					
	3. 무역지원기관 서비스 공감성	0.835	0.874	1				
	4. 환경 불확실성	0.011	0.065	-0.009	1			
	5. 무역지원기관 서비스 활용도	0.479	0.413	0.444	0.108	1		
	6. 기업의 수출지향성	0.391	0.387	0.376	0.294	0.488	1	
	7. 기업의 수출성과	0.576	0.474	0.581	0.017	0.556	0.364	1

무역지원기관 서비스품질은 2차 구성개념으로 1차 구성개념인 무역지원기관 서비스의 체계성, 신뢰성 및 공감성으로 측정되었다. 수도권 수출기업의 경우 2차 구성개념인 무역지원기관 서비스품질이 무역지원기관 서비스 체계성을 설명하는 정도는 83.4%, 무역지원기관 서비스 신뢰성을 설명하는 정도는 88.6%, 무역지원기관 서비스 공감성을 설명하는 정도는 84.3%이다. 그리고 무역지원기관 서비스품질을 구성하고 있는 무역지원기관 서비스 체계성, 신뢰성 및 공감성으로의 경로계수는 각각 0.913, 0.941, 0.918이고, 1% 유의수준에서 모두 유의적이다(<그림 2> 참조). 지역 수출기업의 경우 2차 구성개념인 무역지원기관 서비스품질이 무역지원기관 서비스 체계성을 설명하는 정도는 87.1%, 무역지원기관 서비스 신뢰성을 설명하는 정도는 90.5%, 무역지원기관 서비스 공감성을 설명하는 정도는 91.9%이다. 그리고 무역지원기관 서비스품질을 구성하고 있는 무역지원기관 서비스 체계성, 신뢰성 및 공감성으로의 경로계수는 각각 0.933, 0.951, 0.958이고, 1% 유의수준에서 모두 유의적이다(<그림 2> 참조).

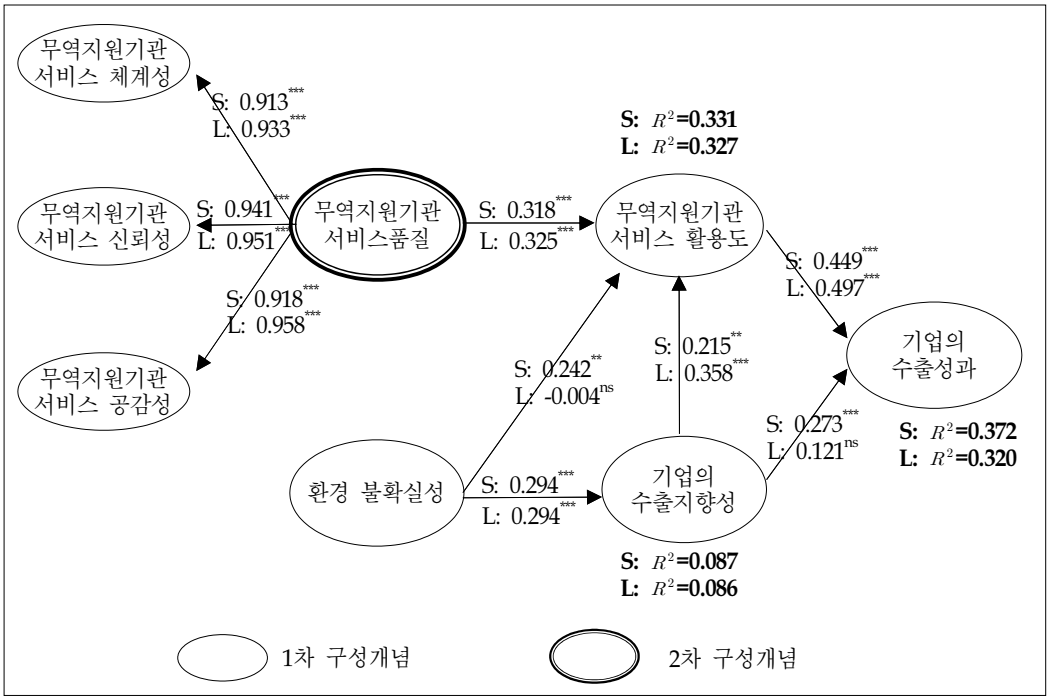
2. 구조모델평가

구조모델평가는 잠재변수 간의 관계를 분석하는 단계이다. PLS 구조모델분석에서는 경로계수의 통계적 유의성을 검증하기 위해 Bootstrap Resampling을 실시한다. Ringle et al.(2005)은

Resampling의 적절한 회수가 500회라고 제안하였으며, 이를 기초로 본 연구에서도 Resampling 회수를 500회로 하였다. PLS 구조모델 분석결과에서는 전체적인 적합도 지수가 제시되지 않으며, 대신 설명된 분산(R^2)으로 예측력을 나타내 준다. 수도권 수출기업이 경우 무역지원기관 서비스품질, 환경 불확실성 및 기업의 수출지향성이 무역지원기관 서비스 활용도를 설명하는 정도는 33.1%이고, 환경 불확실성이 기업의 수출지향성을 설명하는 정도는 8.7%이며, 무역지원기관 서비스 활용도 및 기업의 수출지향성이 기업의 수출성과를 설명하는 정도는 37.2%인 것으로 나타났다. 한편, 지역 수출기업의 경우 무역지원기관 서비스품질, 환경 불확실성 및 기업의 수출지향성이 무역지원기관 서비스 활용도를 설명하는 정도는 32.7%이고, 환경 불확실성이 기업의 수출지향성을 설명하는 정도는 8.6%이며, 무역지원기관 서비스 활용도 및 기업의 수출지향성이 기업의 수출성과를 설명하는 정도는 32.0%인 것으로 나타났다(< 그림 2> 참조).

무역지원기관 서비스품질과 수출기업의 무역지원기관 서비스 활용도간의 관계를 살펴보면, 무역지원기관 서비스품질에서 무역지원기관 서비스 활용도로의 경로계수는 수도권 수출기업의 경우 0.318이고 t값은 3.206이며, 지역 수출기업의 경우 0.325이고 t값이 3.584로 수도권 수출기업 및 지역 수출기업 모두 5% 유의수준에서 무역지원기관 서비스품질이 높을수록 무역지원기관 서비스 활용도가 높을 것이라는 가설1을 채택한다. 이처럼 무역지원기관의 서비스품질은 무역지원기관 서비스 활용도에 중요한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 따라서 기업의 수출지원을 사업목적으로 하고 있는 무역지원기관은 무역지원기관 서비스 활용을 향상시키기 위해 지속적인 서비스품질 개선의 노력이 필요하다.

환경 불확실성과 수출기업의 무역지원기관 서비스 활용도간의 관계를 살펴보면, 환경 불확실성에서 무역지원기관 서비스 활용도로의 경로계수는 수도권 수출기업의 경우 0.242이고 t값은 2.369이며, 지역 수출기업의 경우 -0.004이고 t값이 0.045로 수도권 수출기업의 경우 5% 유의수준에서 환경 불확실성이 높을수록 무역지원기관 서비스 활용도가 높을 것이라는 가설2를 채택하지만 지역 수출기업의 경우 5% 유의수준에서 가설2를 기각한다. 이는 수도권 수출기업이 지역 수출기업에 비해 환경에 더 민감하게 반응하기 때문에 나타나는 현상으로 보인다. 즉, 수도권 수출기업은 환경이 불확실할수록 더 적극적으로 무역지원기관의 서비스를 활용하는 반면, 지역 수출기업은 환경의 영향과 관계없이 무역지원기관 서비스를 활용하고 있는 것으로 나타났다. 수도권 수출기업은 오늘날과 같이 불확실한 수출환경에 대응하기 위해 무역지원기관의 서비스를 적극적으로 활용하는 반면 지역 수출기업은 외부환경과 관계없이 무역지원기관 서비스를 활용하는 것으로 보인다.



주1) S: 수도권 수출기업, L : 지역 수출기업
주2) *:p<0.10, **:p<0.05, ***:p<0.01, ns: Non-significant

〈그림 2〉 구조모델

환경 불확실성과 수출기업의 수출지향성간의 관계를 살펴보면, 환경 불확실성에서 수출기업의 수출지향성으로의 경로계수는 수도권 수출기업의 경우 0.294이고 t값은 3.419이며, 지역 수출기업의 경우 0.294이고 t값이 3.196으로 수도권 수출기업 및 지역 수출기업 모두 5% 유의수준에서 환경 불확실성이 높을수록 수출기업의 수출지향성이 높을 것이라는 가설3을 채택한다. 이처럼 수도권 수출기업이든 지역 수출기업이든 모든 기업들이 환경 불확실성이 높으면 이에 대응하기 위해 더 적극적으로 수출지향적인 행동을 하는 것으로 나타났다. 따라서 수출기업이 오늘날과 같이 환경 불확실성이 높은 환경에 적극적으로 대응하기 위해서는 전사적으로 수출지향적인 사고를 갖고 기업 활동을 수행하는 것이 필요하다.

수출기업의 수출지향성과 무역지원기관 서비스 활용도간의 관계를 살펴보면, 수출기업의 수출지향성에서 무역지원기관 서비스 활용도로의 경로계수는 수도권 수출기업의 경우 0.215이고 t값은 2.418이며, 지역 수출기업의 경우 0.358이고 t값이 3.874로 수도권 수출기업 및 지역 수출기업 모두 5% 유의수준에서 수출기업의 수출지향성이 높을수록 무역지원기관 서비스

활용도가 높을 것이라는 가설4를 채택한다. 이처럼 수출기업의 수출지향성은 무역지원기관 서비스 활용도에 중요한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 특히, 수도권 수출기업 보다 지역 수출기업이 수출지향적일수록 무역지원기관 서비스 활용도가 높은 것으로 나타났다. 따라서 기업의 수출을 지원하고 있는 무역지원기관은 무역지원기관 서비스 활용도를 높이기 위해 수출기업의 수출지향적인 사고를 높이려는 노력이 필요할 것이다.

수출기업이 수출지향성과 수출성과간의 관계를 살펴보면, 수출기업의 수출지향성에서 수출성과로의 경로계수는 수도권 수출기업의 경우 0.273이고 t값은 2.594이며, 지역 수출기업의 경우 0.121이고 t값이 1.323으로 수도권 수출기업의 경우 5% 유의수준에서 수출기업의 수출지향성이 높을수록 기업의 수출성과가 높을 것이라는 가설5를 채택하지만 지역 수출기업의 경우 5% 유의수준에서 가설5를 기각한다. 이는 수도권 수출기업이 수출지향적인 사고를 갖고 수출성과에 직접적으로 영향을 미칠 수 있는 행동을 하기 때문에 나타난 결과로 보인다. 하지만 지역 수출기업은 수출지향성이 높다고 할지라도 이것이 수출성과로 직접 연결되지 못하는 것으로 나타났다. 따라서 지역 수출기업은 수출지향적인 사고를 갖고 행동하되 이것이 수출성과에 직접 연결될 수 있도록 노력할 필요가 있다.

무역지원기관 서비스 활용도와 기업의 수출성과간의 관계를 살펴보면, 무역지원기관 서비스 활용도에서 기업의 수출성과로의 경로계수는 수도권 수출기업의 경우 0.449이고 t값은 4.674이며, 지역 수출기업의 경우 0.497이고 t값이 6.496으로 수도권 수출기업 및 지역 수출기업 모두 5% 유의수준에서 무역지원기관 서비스 활용도가 높을수록 수출기업의 수출성과가 높아질 것이라는 가설6을 채택한다. 이처럼 무역지원기관 서비스 활용도는 수출기업의 수출성과와 직접적으로 긍정적인 관계가 있기 때문에 기업의 수출지원을 사업목적으로 하고 있는 무역지원기관은 수출기업들이 무역지원기관 서비스를 적극적으로 활용할 수 있는 환경을 조성하는 것이 필요하다. 그러기 위해서는 지속적으로 무역지원기관의 서비스품질 개선이 요구되고, 기업이 수출지향적인 사고를 갖고 행동할 수 있도록 환경을 조성해 나가는 것이 중요하다.

PLS 분석에서는 구조모델의 경로계수가 표준화된 회귀계수로 해석될 수 있다(Chin, 1998). 따라서 무역지원기관 서비스 활용도에 영향을 미치는 요인들의 중요도를 살펴보면, 수도권 수출기업의 경우 무역지원기관 서비스품질에서 무역지원기관 서비스 활용도로의 경로계수는 0.318, 환경 불확실성에서 무역지원기관 서비스 활용도로의 경로계수는 0.242, 기업의 수출지향성에서 무역지원기관 서비스 활용도로의 경로계수는 0.215이다. 이는 수도권 수출기업의 무역지원기관 서비스 활용도에 가장 큰 영향을 미치는 요인은 무역지역기관의 서비스품질이

고, 그 다음은 환경 불확실성과 기업의 수출지향성 순으로 영향을 미친다. 한편, 지역 수출기업의 경우 무역지원기관 서비스품질에서 무역지원기관 서비스 활용도로의 경로계수는 0.325이고, 환경 불확실성에서 무역지원기관 서비스 활용도로의 경로계수는 유의적이지 못하며, 기업의 수출지향성에서 무역지원기관 서비스 활용도로의 경로계수는 0.358이다. 이는 지역 수출기업의 무역지원기관 서비스 활용도에 가장 영향을 많이 미치는 요인이 기업의 수출지향성이고, 그 다음은 무역지원기관 서비스품질이며, 환경 불확실성은 유의적인 영향을 미치지 못한다는 것을 의미한다. 따라서 지역 수출기업의 무역지원기관 서비스 활용도를 높이기 위해서는 기업의 수출지향성을 높이기 위한 노력이 필요하고, 무역지원기관의 서비스품질을 높이려는 노력이 필요하다.

〈표 4〉 가걸검정 결과 요약

경로	수도권 수출기업			지역 수출기업		
	경로계수	t값	가설	경로계수	t값	가설
가설 1 : 무역지원기관 서비스품질 → 무역지원기관 서비스 활용도	0.318***	3.206	채택	0.325***	3.584	채택
가설 2 : 환경 불확실성 → 무역지원기관 서비스 활용도	0.242**	2.369	채택	-0.004ns	0.045	기각
가설 3 : 환경 불확실성 → 기업의 수출지향성	0.294***	3.419	채택	0.294***	3.196	채택
가설 4 : 기업이 수출지향성 → 무역지원기관 서비스 활용도	0.215**	2.418	채택	0.358***	3.874	채택
가설 5 : 기업이 수출지향성 → 기업의 수출성과	0.273***	2.594	채택	0.121ns	1.323	기각
가설 6 : 무역지원기관 서비스 활용도 → 기업의 수출성과	0.449***	4.674	채택	0.497***	6.496	채택

주) *:p<0.10, **:p<0.05, ***:p<0.01, ns: Non-significant

V. 결 론

본 연구는 수도권 수출기업과 지역 수출기업을 대상으로 수출지원업무를 담당하고 있는 무역지원기관 서비스 활용도에 영향을 미치는 요인과 수출성과에 영향을 미치는 요인을 분석하였다. 본 연구는 기존 연구에 기초하여 연구모형을 설정하고, 이를 검증하기 위해 설문

조사를 통해 자료를 수집하였으며, PLS분석을 통해 연구모형을 검증하였다. 무역지원기관 서비스품질은 2차 구성개념으로 1차 구성개념인 무역지원기관 서비스의 체계성, 신뢰성 및 공감성으로 측정되었다. 실증분석결과에서 수도권 수출기업의 경우 무역지원기관 서비스품질, 환경 불확실성 및 수출기업의 수출지향성은 수출기업의 무역지원기관 서비스 활용도에 긍정적인 영향을 미치고, 환경 불확실성은 수출기업의 수출지향성에 정의 영향을 미치며, 수출기업의 무역지원기관 서비스 활용도와 수출지향성은 수출기업의 수출성과에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 반면, 지역 수출기업은 무역지원기관 서비스품질과 수출기업의 수출지향성이 수출기업의 무역지원기관 서비스 활용도에 긍정적인 영향을 미치지만 환경 불확실성은 수출기업의 무역지원기관 서비스 활용도와 유의적인 관계가 없는 것으로 나타났다. 또한 환경 불확실성은 수출기업의 수출지향성에 정의 영향을 미치고, 수출기업의 무역지원기관 서비스 활용도는 수출기업의 수출성과에 긍정적인 영향을 미치지만 수출기업의 수출지향성은 수출성과와 유의적인 관계가 없는 것으로 나타났다. 이러한 연구 결과는 다음과 같은 학문적·실무적 시사점을 제공한다.

본 연구는 환경 불확실성, 무역지원기관 서비스품질, 수출기업의 수출지향성, 무역지원기관 서비스 활용도 및 기업수출성과간의 관계를 분석하여 다음과 같은 학문적 시사점이 도출되었다. 첫째, 본 연구를 통해 기업수준에서 무역지원기관의 서비스품질이 수출기업의 무역지원기관 서비스 활용도를 촉진한다는 것을 실증적으로 확인하였다. Lee et al.(2011)은 기업수준에서 서비스품질이 서비스 활용도에 긍정적인 영향을 미치는 연구결과를 제시하였는데 본 연구를 통해 기업수준에서 무역지원기관을 대상으로 서비스품질과 서비스 활용도간의 관계를 실증적으로 밝혔다는 점에서 의의가 있다.

둘째, 환경 불확실성이 수출기업의 무역지원기관 서비스 활용도에 영향을 미치는 관계를 새롭게 제시하였다. 기존 연구에서 환경 불확실성이 무역지원기관 서비스 활용도에 미치는 영향을 분석한 연구는 미흡하다. 본 연구에서는 환경 불확실성과 수출기업의 무역지원기관 서비스 활용도간의 관계를 실증적으로 분석하였으며, 특히 수도권 수출기업과 지역수출기업을 구분하여 분석하였다. 수도권 수출기업의 경우 환경 불확실성이 수출기업의 무역지원기관 서비스 활용도에 정의 영향을 미치지는 것으로 나타났으나 지역 수출기업의 경우 환경 불확실성과 수출기업의 무역지원기관 서비스 활용도간의 관계는 유의적이지 않은 것으로 나타났다. 이와 같은 지역 수출기업의 연구결과는 수도권 수출기업과 달리 환경에 민첩하게 대응하기 보다는 무역지원기관 서비스에 대한 의존도가 높아 나타난 현상으로 보인다.

셋째, 수출기업의 수출지향성과 수출성과간의 관계가 기존 연구와는 다른 결과가 제시되었

다. 기존 연구에서 기업의 수출지향성은 기업의 수출성과로 이어지는 것이 일반적이지만 본 연구에서는 수도권 수출기업과는 달리 지역 수출기업의 경우 기업의 수출지향성과 기업의 수출결과간에 유의적인 관계가 존재하지 않는 것으로 나타났다. 이는 모든 기업이 수출지향적이라고 해서 기업의 수출성과가 높아지는 것은 아니라는 것을 실증 분석을 통해 제시하였다. 이는 기업이 수출지향적이라고 할지라도 수출성과로 이어질 수 있는 수출관련 자원 및 능력의 부족으로 인해 나타난 현상으로 보인다.

본 연구는 기업의 수출성과에 영향을 미치는 요인을 분석한 결과에서 다음과 같은 실무적 시사점을 얻었다. 첫째, 수출지원업무를 담당하는 무역지원기관은 서비스품질 향상을 위한 지속적인 노력이 필요하다. 본 연구에서 무역지원기관 서비스품질은 무역지원기관 서비스 활용도에 긍정적인 영향을 미치고 이는 수출기업의 성과에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이러한 연구결과에 기초할 때 수출기업의 수출성과를 높이기 위해서는 무역지원기관 서비스 활용도를 높이기 위한 노력이 필요하고 그러기 위해서는 무역지원기관 서비스품질 향상을 위한 노력이 필요하다. 무역지원기관이 서비스품질을 향상시키기 위해서는 무역지원기관 서비스의 체계성을 높이고, 무역지원기관 서비스에 대한 신뢰성을 높이고, 무역지원기관 서비스의 공감성을 높이는 노력이 필요하다. 또한 정부는 무역지원기관 서비스품질을 높이기 위해 무역지원기관을 통해 이루어지는 수출지원제도를 개선할 필요가 있다. 유세준(2010)의 연구에서는 중소기업 수출지원제도 개선에 관한 방향을 제시하고 있는데 이처럼 중소기업의 수출지원을 담당하고 있는 무역지원기관이 효과적으로 지원할 수 있도록 수출지원제도를 현실에 맞게 지속적인 개선이 요구된다.

둘째, 수출기업의 수출성과를 높이기 위해서는 수출기업이 수출지향적인 행동을 할 수 있는 분위기를 조성하는 것이 필요하다. 본 연구결과에서 수출기업의 수출지향성이 높을수록 무역지원기관 서비스 활용도가 높아지고 무역지원기관 서비스 활용도가 높을수록 수출성과가 높아지는 것으로 나타났고, 수출기업의 수출지향성이 수출기업의 성과에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이러한 연구결과에 기초할 때 수출기업의 수출성과를 향상시키기 위해서는 수출기업의 수출지향성을 높이려는 노력이 필요하다. 다만 지역 수출기업의 경우 수출지향성과 수출기업의 성과간의 관계가 유의적이지 않은 것으로 나타났다. 이러한 연구결과에 기초할 때 지역 수출기업의 수출지향성을 높이려는 노력과 함께 수출을 실행하는데 필요한 자원을 확보하고 능력을 배양하는 것이 필요하다.

셋째, 무역지원기관 서비스가 수도권 수출기업과 지역 수출기업에게 다르게 제공될 필요가 있다. 본 연구에서 수도권 수출기업은 환경변화에 민감하게 반응하여 무역지원기관 서비스를

활용하지만 지역 수출기업은 환경변화와 관계없이 무역지원기관 서비스를 활용하는 것으로 나타났다. 이러한 연구결과에 기초할 때 수도권 수출기업과 달리 지역 수출기업은 무역지원기관 서비스에 의존하는 경향이 강한 것으로 보이며, 따라서 수출여건이 열악한 지역 수출기업에 대한 정책적 배려가 더욱 필요한 것으로 사료된다.

본 연구결과는 기존 연구에서 다루어지지 않은 수출기업의 외부환경 불확실성, 무역지원기관의 서비스품질, 수출기업이 수출지향성, 수출기업의 무역지원기관 서비스 활용도 및 수출기업의 수출성과간의 관계를 실증 분석하였다는 점에서 의미 있는 연구이다. 하지만 본 연구는 다음과 같은 한계를 갖고 있다. 첫째, 표본 수의 한계로 인하여 산업별 분석이 이루어지 못했다. 무역지원기관 서비스 활용도와 기업의 수출성과에 영향을 미치는 요인간의 관계가 산업별 특성을 고려할 때 다른 관계가 도출될 수 있지만 이를 고려하지 못했다. 둘째, 수출기업의 수출지향성과 수출기업의 수출성과간의 직접적인 관계에서 수출기업의 수출역량이 중요한 것으로 사료되지만 본 연구에서는 이를 고려하지 못했다. 셋째, 수출기업의 무역지원기관 서비스 활용도와 수출기업의 수출성과간의 직접적인 관계를 밝혔으나 수출기업의 역량에 따라 무역지원기관 서비스 활용도가 수출기업의 수출성과에 미치는 영향이 달라질 수 있는 조절효과를 분석하지 못했다. 넷째, 본 연구의 설문조사시점이 2011년 10월로 현재시점과 불일치하여 본 연구결과의 정책적 활용에 한계가 있을 수 있다. 따라서 향후 연구에서는 이러한 본 연구의 한계가 보완되어야 할 것이다.

참 고 문 헌

권영철, Hu, M. Y., 권엽, “환경동태성, 시장지향성, 혁신지향성 및 성과에 관한 연구 : 한.미 벤처기업 비교”, 「국제경영리뷰」, 제11권 제2호, 2007, pp.165-186.

김영일, “기업내·외부 환경요인과 수출지원정책 활용도가 수출성과에 미치는 영향: 중소수출기업을 중심으로”, 「통상정보연구」, 제12권 제1호, 2010, pp.299-325.

김진삼, 김영식, “중소기업의 수출지원제도 인지 및 활용과 수출성과의 실증분석 : 경북지역 중심으로” 「관세학회지」 제2권 1호, 2011, pp.351-375.

문희철, 오현정, “중소기업 수출지원제도의 인지도와 활용도가 수출성과에 미치는 영향”, 「중소기업연구」, 제31권, 2호, 2009, pp.295-316.

문희철, 이진석, 임성범, 형정, “한국 수출기업의 공급사슬파트너십 결정요인”, 「국제경영리뷰」,

제11권 제4호, 2007, pp.77-103.

박광서, 김인권, 안종석, “중소기업의 수출지원제도에 대한 인지도, 활용도 및 성과에 관한 연구”, 「국제경영리뷰」, 제14권 제2호, 2010, pp.1-25.

배명렬, 문희철, “무역지원기관의 서비스품질 및 중소기업의 수출성과 결정요인”, 「무역연구」, 제9권 제1호, 2013, pp.1-25.

배명렬, 문희철, 황경연, “무역지원기관 서비스 활용요인이 중소수출기업의 수출성과에 미치는 영향”, 「무역학회지」, 제37권 제5호, 2012, pp.347-368.

산업자원부, 「2006년도 상반기 수요자 정책다면평가」, 산업자원부, 2006.

송균석, 남윤형, 권혁찬, “중소기업지원정책 품질에 대한 수혜자 만족도 분석: 서브퀄요인을 중심으로”,「중소기업연구」, 제29권 제2호, 2007, pp.271-293.

유세준, “중소기업 수출지원제도 개선에 관한 연구”, 「통상정보연구」, 제12권 제4호, 2010, pp.193-211.

황경연, 문희철, 배명렬, “무역지원기관의 서비스품질과 기업특성이 수출기업의 무역지원기관 서비스 만족도, 활용도 및 수출성과에 미치는 영향”, 「통상정보연구」, 제13권 제3호, 2011, pp.275-298.

Al-Qeisi, K., Dennis, C., Alamanos, E. and Jayawardhena, C., ″Website Design Quality and Usage Behavior: Unified Theory of Acceptance and Use of Technology″, *Journal of Business Research*, Vol.67, No.11, 2014, pp.2282-2290.

Aydemira, S. D. and Gernib, C.(2011), ″Measuring Service Quality of Export Credit Agency in Turkey By Using Servqual″, *Procedia Social and Behavioral Sciences*, Vol.24, 2011, pp.1663-1670.

Bagozzi, R. P. and Yi, Y. “On Evaluation of Structural Equation Models,” *Journal of the Academy of Marketing Science*, Vol.16, No.1, 1998, pp.74-94.

Barclay, D., Thompson, R. and Higgins, C., ″The Partial Least Squares(PLS) Approach to Causal Modeling : Personal Computer Adoption and Use an Illustration,″ *Technology Studies*, Vol.2, No.2, 1995, pp.285-309.

Belanche, D., Casalo, L. V., Flavian, C. and Schepers, J., ″Trust Transfer in the Continued Usage of Public e-Services″, *Information & Management*, Vol.51, No.6, 2014, pp.627-640.

Bigne, E., Moliner, M. A. and Sanchez, J., ″Perceived Quality and Satisfaction in Multiservice Organizations: The Case of Spanish Public Services″, *Journal of Service Marketing*, Vol.17,

No. 4, 2003, pp.420-442.

Cadogan, J. W., Cui, C. C., Morgan, R. E. and Story, V. M., "Factors Facilitating and Impeding the Development of Export Market-Oriented Behavior: A Study of Hong Kong Manufacturing Exporters," *Industrial Marketing Management*, Vol.35, No.5, 2006, pp.634-647.

Cadogan, J. W., Paul, N. J., Salminen, R. T., Puumalainen, K. and Sundqvist, S., "Key Antecedents to export Market-Oriented Behaviors : A Cross-national Empirical Examination," *International Journal of Research in Marketing*, Vol.18, 2001, pp.261-282.

Chin, W. W., "The Partial Least Squares Approach to Structural Equation Modeling," In G. A. Marcoulide(Ed.), *Modern Methods for Business Research*, Mahwah, NJ : Lawrence Erlbaum Associate. 1998, pp.295-336.

Chin, W. W., Marcolin, B. L. and Newsted, P. R., "A Partial Least Squares Latent Variable Modeling Approach for Measuring Interaction Effects : Results from a Monte Carlo Simulation Study and A Electronic-Mail Emotion ; Adoption Study," *Information Systems Research*, Vol.14, No.2, 2003, pp.189-217.

Dess, G.G., Beard, D.W., "Dimensions of Organizational Task Environments", *Administrative Science Quarterly*, Vol.29, No.1, 1984, pp.52-73.

Durmuşoğlu, S. S. Apfelthaler, G., Nayir, D. Z., Alvarez, R. and Mughan, T., "The Effect of Government-Designed Export Promotion Service Use on Small and Medium-Sized Enterprise Goal Achievement: A Multidimensional View of Export Performance", *Industrial Marketing Management*, Vol.41, No.4, 2012, pp.680-691

Edwards, J. R., "Multidimensional Constructs in Organizational Behavior Research: An Integrative Analytical Framework", *Organizational Research Methods*, Vol.4, 2001, pp.144–192.

Fornell, C. R. and Larcker, D. F., "Evaluating Structural Equation Models with Unobservable Variables and Measurement Error", *Journal of Marketing Research*, Vol.18, No.1, 1981, pp.39-50.

Freixanet, J., "Export Promotion Programs: Their Impact on Companies' Internationalization Performance and Competitiveness", *International Business Review*, Vol.21, No.6, 2012, pp.1065-1086

Gaski, J. F. and Nevin J., "The Differential Effects of Exercised and Unexercised Power Sources

in a Marketing Channel", *Journal of Marketing Research*, Vol.22, No.2, pp.130-142.

Kaleka, A., "Studying Resource And Capability Effects On Export Venture Performance", *Journal of World Business*, Vol.47, No.1, 2012, pp.93-105.

Kohli, A. K. and Jaworski, B. J., "Market Orientation: The Construct, Research Propositions, and Managerial Implications," *Journal of Marketing*, Vol.54, No.2, 1990, pp.1-18.

Kuo, Y., Wu, C. and Deng W., "The Relationships among Service Quality, Perceived Value, Customer Satisfaction, and Post-Purchase Intention in Mobile Value-Added Services", *Computers in Human Behavior*, Vol.25, No.4, 2009, pp.887-896.

Lee, J., Kim, H. J. and Ahn, M. J., ""The Willingness of E-Government Service Adoption by Business Users: The Role of Offline Service Quality and Trust in Technology", G*overnment Information Quarterly*, Vol.28, No.2, 2011, pp.222-230.

Lieb. R. C. and Meltz, R., "What's the Future for Trird-Party Logistics?", *Supply Chain Management Review*, Vol.2, No.1, 1998, pp.71-79.

MacKenzie, S. B., Podsakoff, P. M. and Jarvis, C. B., "The Problem of Measurement Model Misspecification in Behavioral and Organizational Research and Some Recommended Solutions", *Journal of Applied Psychology*, Vol.90, 2005, pp.710-730.

Matanda, M. J. and Freeman, S., "Effect of Perceived Environmental Uncertainty on Exporter–Importer Inter-Organisational Relationships and Export Performance Improvement", *International Business Review*, Vol.18, No.1, 2009, pp.89-107

Murphy, P. R. and Posit, R. F., "Third-Party Logistics Usage : An Assesment of Propositions Based on Previous Research", *Transportation Journal*, Vol.37, No.4, pp.26-35.

Navarro-García, A., Arenas-Gaitán, J. and Rondán-Cataluña, F. J., "External Environment and the Moderating Role of Export Market Orientation", *Journal of Business Research*, Vol.67, No.5, 2014, pp.740-745

O'Cass A., "Political Advertising Believability and Information Source Value During Elections", *Journal of Advertising*, Vol.31, No.1, 2002, pp.63-74.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A. and Berry, L. L., "SERVQUAL: A Multi-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality", *Journal of Retailing*, Vol.64, No.4, 1988, pp.12-404.

Podsakoff, P. M. and Organ, D. W., 'Self-reports in Organizational Research: Problems and

Prospects,' *Journal of Management*, Vol.12, 1986, pp.531-544.

Ringle, C. M., Wende, S. and Will, A., *SmartPLS 2.0 (M3) Beta*, Retrieved from, http://www.smartpls.de, 2005.

Rose, G. M. and Shoham, A., "Export Performance and Market Orientation: Establishing an Empirical Link", *Journal of Business Research*, Vol.55, No.3, 2002, pp.217-225.

Wang, L., Yeung, J. H. Y. and Zhang, M., "The Impact of Trust And Contract on Innovation Performance: The Moderating Role of Environmental Uncertainty", *International Journal of Production Economics*, Vol.134, No.1, November 2011, pp.114-122

Wang, Y., Cao, W., Zhou, Z. and Ning, L., "Does External Technology Acquisition Determine Export Performance? Evidence from Chinese Manufacturing Firms", *International Business Review*, Vol.22, No.6, 2013, pp.1079-1091.

Wilkinson, T. and Brouthers, L. E., "Trade Promotion and SME Export Performance", *International Business Review*, Vol.15, 2006, pp.233-252.

ABSTRACT

The Impacts of the Service Quality of the Trade Promotion Agency on the Performance of Seoul Metropolitan and Local Exporting Firms

Hee-Cheol Moon* · Myong-Ryeol Bae** · Kyung-Yun Hwang***

We investigate the structural relationships between quality of service from Trade Promotion Agency(TPA), environmental uncertainty, and firms' uses of the service, export market orientation and export performance, using data from Korean export firms, Seoul Metropolitan export firms and local export firms. In particular, this article attempts to analyze how firms' uses of service from TPA may be influenced by their export market orientation, environmental uncertainty, and the service quality. The results from the study show that in Seoul Metropolitan export firms, TPA's service quality, environmental uncertainty, and their export market orientation have positive effects on their uses of service from TPA, which leads to increase in their export performance. The study also finds a solid evidence that, in Seoul Metropolitan export firms, environmental uncertainty has a positive effect on their export market orientation, which enhances their export performance. The study, however, finds that in local export firms, environmental uncertainty and export market orientation do not significantly affect their uses of service from TPA and export performance, respectively.

Key Words : Trade Promotion Agency, Service Quality, Service Usage, Export Market Orientation, Export Performance, Environmental Uncertainty

* Primary Author, Professor, Department of International Trade, Chungnam National University
** Co-author, Assistant Professor, Department of International Commerce, Kyonggi University
*** Corresponding Author, BK21 Research Professor, Chungnam National University